

**Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

**Направление подготовки/специальность: 27.03.02 Управление качеством**

**Наименование образовательной программы: Управление качеством продукции, процессов и услуг**

**Уровень образования: высшее образование - бакалавриат**

**Форма обучения: Заочная**

**Оценочные материалы  
по дисциплине  
Деловые коммуникации**

**Москва  
2022**

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Веселов А.А.
	Идентификатор	R29a5051c-VeselovAIA-96f1d661

(подпись)

А.А. Веселов

(расшифровка  
подписи)

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной  
программы

(должность, ученая степень, ученое  
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Знаменская М.А.
	Идентификатор	R0edb956b-BaranovaMA-72cea98f

(подпись)

М.А.  
Знаменская

(расшифровка  
подписи)

Заведующий  
выпускающей кафедры

(должность, ученая степень, ученое  
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка  
подписи)

## ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ИД-1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели.

ИД-2 Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.

2. УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ИД-1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.

3. УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

ИД-1 Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии

ИД-2 Использует знания дефектологии для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций

и включает:

**для текущего контроля успеваемости:**

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Вербальные и невербальные коммуникации (Тестирование)

2. Модели коммуникации (Тестирование)

Форма реализации: Письменная работа

1. Средства деловой коммуникации (Реферат)

### БРС дисциплины

4 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %			
	Индекс КМ:	КМ- 1	КМ- 2	КМ- 3
	Срок КМ:	3	9	12
Культура устной и письменной речи делового человека				
Культура деловой речи	+			
Психологические проблемы деловых коммуникаций	+			

Деловая беседа как основная форма делового общения	+		
Деловая беседа как основная форма делового общения. Акцентологические и орфоэпические нормы			
Акцентологические нормы. Орфоэпические нормы		+	
Деловая беседа		+	
Средства деловой коммуникации. Нормы			
Вербальные средства деловой коммуникации			+
Невербальные средства деловой коммуникации			+
Лексические нормы. Фразеологические нормы. Синтаксические нормы			+
Вес КМ:	35	30	35

\$Общая часть/Для промежуточной аттестации\$

## СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

### *I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций*

Индекс компетенции	Индикатор	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Контрольная точка
УК-3	ИД-1 <sub>УК-3</sub> Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели.	Знать: основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений	Модели коммуникации (Тестирование)
УК-3	ИД-2 <sub>УК-3</sub> Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.	Уметь: вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания	Средства деловой коммуникации (Реферат)
УК-4	ИД-1 <sub>УК-4</sub> Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.	Знать: особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях; этические принципы деловых	Вербальные и невербальные коммуникации (Тестирование) Средства деловой коммуникации (Реферат)

		коммуникаций Уметь: учитывать психологические аспекты при представлении информации	
УК-9	ИД-1 <sub>УК-9</sub> Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии	Знать: особенности деловой коммуникации	Вербальные и невербальные коммуникации (Тестирование)
УК-9	ИД-2 <sub>УК-9</sub> Использует знания дефектологии для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций	Уметь: распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации	Средства деловой коммуникации (Реферат)

## II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

### КМ-1. Вербальные и невербальные коммуникации

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 35

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 30 минут. Количество попыток не более 3х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем

#### Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на оценку освоения тем пройденного раздела

#### Контрольные вопросы/задания:

<p>Знать: особенности проявления темперамента и характера личности в деловых коммуникациях, психологические приемы влияния на партнера и способы защиты от манипуляций в деловых коммуникациях; этические принципы деловых коммуникаций</p>	<p>1.К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Запутывания</li><li>2. Скрытого принуждения</li><li>3. Расположения</li><li>4. Убеждения</li><li>5. Верны варианты А и Б</li><li>6. Верны варианты В и Г</li></ol> <p>ответ: 5</p> <p>2.К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество</li><li>2. Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства</li><li>3. Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов</li><li>4. Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы</li><li>5. Верны ответы А И В</li><li>6. Верны ответы Б и Г</li></ol> <p>ответ: 6</p> <p>3.Персональная дистанция в процессе общения:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 50-120см</li><li>2. 120-350см</li><li>3. 15-50см</li><li>4. Свыше 350см</li></ol> <p>ответ: 1</p>
<p>Знать: особенности деловой коммуникации</p>	<p>1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Жестов</li> <li>2. Информационных технологий</li> <li>3. Устной речи</li> <li>4. Определенного темпа речи</li> <li>5. Похлопываний по плечу</li> </ol> <p>ответ: 3</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами</li> <li>2. Рациональное использование партнерами поддерживающих техник</li> <li>3. Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации</li> <li>4. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга</li> </ol> </li> </ol> <p>ответ: 4</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Прочтением» стенических эмоций партнеров</li> <li>2. Дискуссионным обсуждением проблем</li> <li>3. Выслушиванием жалоб клиентов</li> <li>4. Обсуждением каких-либо инновационных проектов</li> </ol> </li> </ol> <p>ответ: 2</p>
--	--

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 85*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно*

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 75*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено*

**КМ-2. Модели коммуникации**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 30

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 30 минут. Количество попыток не более 3х. Тестирование



проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем

### Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на оценку освоения тем пройденного раздела

### Контрольные вопросы/задания:

<p>Знать: основные психологические особенности деловой беседы, деловых переговоров, дискуссий, собраний и совещаний, приема подчиненных, общения с коллегами и начальником, публичных выступлений</p>	<p>1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Жестов</li><li>2. Информационных технологий</li><li>3. Устной речи</li><li>4. Определенного темпа речи</li><li>5. Похлопываний по плечу</li></ol> <p>ответ: 3</p> <p>2. Просодическими средствами невербального общения не являются</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Громкость голоса</li><li>2. Дистанция между общающимися</li><li>3. Жесты</li><li>4. Интонация</li><li>5. Верны ответы 1 и 4</li><li>6. Верны ответы 2 и 3</li></ol> <p>ответ: 6</p> <p>3. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. «Прочтением» стенических эмоций партнеров</li><li>2. Дискуссионным обсуждением проблем</li><li>3. Выслушиванием жалоб клиентов</li><li>4. Обсуждением каких-либо инновационных проектов</li></ol> <p>ответ: 2</p> <p>4. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Призыва</li><li>2. Приказа</li><li>3. Просьбы</li><li>4. Все ответы верны</li></ol> <p>ответ: 4</p>
---	--

### Описание шкалы оценивания:

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 85*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно*

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 75*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*  
*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено*

### **КМ-3. Средства деловой коммуникации**

**Формы реализации:** Письменная работа

**Тип контрольного мероприятия:** Реферат

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 35

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Технология проверки связана с выполнением контрольной работы по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 30 минут. Количество попыток не более 3х. Работа проводится с использованием СДО "Прометей". К контрольной работе допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем

**Краткое содержание задания:**

Контрольная точка направлена на оценку освоения тем пройденного раздела

**Контрольные вопросы/задания:**

Уметь: вести деловые беседы, деловые переговоры, совещания	1.Сформулируйте закон непротиворечия 2.Укажите причины использования некорректных приёмов аргументации 3.Объясните что может стать причиной амфиболии - двусмысленности?
Уметь: учитывать психологические аспекты при представлении информации	1.Продемонстрируйте выразительные возможности грамматики 2.Продемонстрируйте как достигается выразительность научной речи 3.Назовите троп. "И объясняли долго, что значит чувство долга" (А. Барто)
Уметь: распознавать стереотипы при восприятии партнера в коммуникации; использовать психологические приемы влияния на партнера в процессе коммуникации	1.Приведите практические примеры: Вербальные средства деловой коммуникации 2.Приведите практические примеры: Невербальные средства деловой коммуникации 3.Составьте несколько примеров с правильным построением публичной речи

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 85*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно*

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 75*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено*

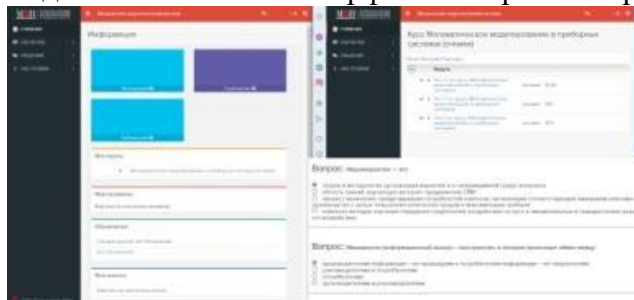
# СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

## 4 семестр

**Форма промежуточной аттестации:** Зачет с оценкой

### Пример билета

Вид билета связан с интерфейсом сервиса "Прометей"



### Процедура проведения

В тесте 20 вопросов встречаются вопросы следующих типов: 1. с одним вариантом ответа ( в вопросах «один из многих», система сравнивает ответ слушателя с правильным ответом и автоматически выставляет за него назначенный балл) 2. с выбором нескольких вариантов ответов ( в вопросах «многие из многих» система оценивает каждый ответ отдельно; есть возможность разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4) 3. на соответствие слушатель должен привести в соответствие левую и правую часть ответа (в вопросах «соответствие» система оценивает каждый ответ отдельно; можно разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4) 4. развернутый ответ, вводится в ручную в специально отведенное поле (ручная оценка преподавателем)

### *1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины*

**1. Компетенция/Индикатор:** ИД-1ук-3 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели.

#### **Вопросы, задания**

1. В каком году был создан сектор культуры речи в Институте русского языка АН СССР
2. Наименее регламентированные формы делового общения
3. Как образуются профессионализмы

#### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1. Когда появилась риторика?

Ответы:

1. Как искусство убеждать 2500 лет назад в Древней Греции 2. в средневековых университетах как одно из семи свободных искусств 3. как обобщение основ красноречия в XVIII в. - в Просвещения 4. как филологическая дисциплина в XIX в.

Верный ответ: 1

2. Какой стиль в наибольшей степени характеризуется эмоционально-экспрессивной окраской?

Ответы:

1. научный 2. публицистический 3. разговорный 4. художественный

Верный ответ: 3

3.Какую часть своего рабочего времени расходуют на общение менеджеры?

Ответы:

1.менее 30% 2.50% 3.80% 4.100%

Верный ответ: 3

**2. Компетенция/Индикатор:** ИД-2<sub>УК-3</sub> Взаимодействует с другими членами команды для достижения поставленной задачи.

### Вопросы, задания

1.В лингвистике принято противопоставлять два типа текстов: информативный и экспрессивный. К какому типу относятся деловые документы

2.Формы активного слушания в деловом общении

3.Какая форма делового общения подвергается наиболее строгой стандартизации

### Материалы для проверки остаточных знаний

1.Выведение утверждения из более общих положений называется...

Ответы:

1.дедукция 2.дизъюнкция 3.индукция 4.конъюнкция

Верный ответ: 1

2.В каких современных профессиях необходимо владение средствами художественной выразительности

Ответы:

имиджмейкер — копирайтер — криэйтор — программист — HR-менеджер — PR-менеджер —

Верный ответ: все

3.Раздел лингвистики, изучающий смысловое значение единиц языка

Ответы:

1.грамматика 2.лексика 3.семантика 4.синтаксис

Верный ответ: 3

**3. Компетенция/Индикатор:** ИД-1<sub>УК-4</sub> Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.

### Вопросы, задания

1.Сформулируйте закон непротиворечия

2.Какие некорректные приёмы аргументации применяет адвокат в рассказе А.П.Чехова «Случай из судебной практики». — Господа присяжные заседатели, господин судья!

Мой клиент признался, что воровал. Это ценное и искреннее признание. Я бы даже сказал, что оно свидетельствует о необыкновенно цельной и глубокой натуре, человеку смелом и честном. Но возможно ли, господа, чтобы человек, обладающий такими редкостными качествами, был вором

3.Какие функциональные стили уместны в деловой беседе

### Материалы для проверки остаточных знаний

1.Согласны ли Вы с тем, что целью делового общения является достижение максимальной прибыли?

Ответы:

1.да 2.зависит от нравственных ценностей участников общения 3.нет

Верный ответ: 2

2.В каком месте официального документа ставится восклицательный знак?

Мучительный вопрос для героя одного чеховского рассказа.

Ответы:

1.ни в каком 2.после вынесения строгого выговора в приказе 3.после обращения в деловом письме 4.после объявления благодарности

Верный ответ: 3

3.Какой принцип обоснования нарушен: "Если сотрудники никогда не опаздывают на работу, то предприятие перевыполняет план. Предприятие перевыполняет план, следовательно, сотрудники никогда не опаздывают на работу"

Ответы:

1.недостаточность обоснования одним из следствий 2.правила дедуктивного вывода 3.принцип простоты 4.принцип системности

Верный ответ: 1

**4. Компетенция/Индикатор:** ИД-1<sub>УК-9</sub> Демонстрирует понимание базовых знаний дефектологии

#### **Вопросы, задания**

1.С чем соотносится жанр делового документа

2.Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

3.Продемонстрируйте как достигается выразительность научной речи

#### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1.Специфика делового общения

Ответы:

1.возникает по поводу производственных конфликтов 2.осуществляется в рамках совместной деятельности 3.предполагает иерархию участников общения 4.строго регламентировано и стандартизировано

Верный ответ: 4

2.Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

Ответы:

1. Жестов 2. Информационных технологий 3. Устной речи 4. Определенного темпа речи 5. Похлопываний по плечу

Верный ответ: 3

3.Что в данном случае является причиной речевой ошибки? "Не ложьте зеркало в парту - ложат".

Ответы:

1. вариантность речевых норм 2. неграмотность 3. непоследовательность во внутренней структуре языка 4. стилистические коннотации

Верный ответ: 2

**5. Компетенция/Индикатор:** ИД-2<sub>УК-9</sub> Использует знания дефектологии для адаптивного построения социальных и профессиональных коммуникаций

#### **Вопросы, задания**

1.Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

2.Приведите примеры психологических приемов влияния на партнера в процессе коммуникации

3.Укажите причины использования некорректных приёмов аргументации

#### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1.Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

Ответы:

1. «Прочтением» стенических эмоций партнеров
2. Дискуссионным обсуждением проблем
3. Выслушиванием жалоб клиентов
4. Обсуждением каких-либо инновационных проектов

Верный ответ: 2

2. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

Ответы:

1. Призыва
2. Приказа
3. Просьбы
4. Все ответы верны

Верный ответ: 4

3. Динамическая теория нормы трактует речевую норму как...

Ответы:

1. допускающую речевые ошибки
2. норма выступает в виде двух списков – обязательного и допустимого
3. общепринятое употребление языковых средств
4. соответствие речи правилам, зафиксированным в словарях, справочниках, учебниках.

Верный ответ: 2

## **II. Описание шкалы оценивания**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 85*

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа выполнена в рамках "продвинутого" уровня. Ответы даны верно, четко сформулированные особенности практических решений.

Студент показал при ответе на вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы, что владеет материалом изученной дисциплины, свободно применяет свои знания для объяснения различных явлений и решения задач

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа выполнена в рамках "базового" уровня. Большинство ответов даны верно. В части материала есть незначительные недостатки. Студент правильно выполнил задание и в основном правильно ответившему на вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы, но допустил при этом неприципиальные ошибки

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно. на вопросы углубленного уровня. Студент в ответах на вопросы экзаменационного билета допустил существенные и даже грубые ошибки, но затем исправил их сам, а также не выполнил практическое задание из экзаменационного билета, но либо наметил правильный путь его выполнения, либо по указанию экзаменатора решил другую задачу из того же раздела дисциплины

## **III. Правила выставления итоговой оценки по курсу**

Оценка определяется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ»